

# The Manager Review

## Jurnal Ilmiah Manajemen

*Pengembangan Model Kualitas Layanan (Servqual Model) Di Sektor Publik Kota Lubuklinggau*

*Ade Desti Kendian  
Effed Darta Hadi  
Seprianti Eka Putri*

*Studi Kelayakan Pembukaan Cabang PT. Serumpun Bernas di Provinsi Jambi (Kajian Aspek Finansial)*

*Agustina T. Panjaitan  
Kamaludin  
Paulus Sulluk Kananlua*

*Analisis Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi Beban Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu*

*Deta Apriani  
Ridwan Nurazi  
Praningrum*

*Implementasi Remunerasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Bengkulu*

*Herman Suryadi  
Willy Abdillah  
Praningrum*

*Analisis Akuntabilitas Kinerja Petugas Penagihan Pajak Daerah Pada Bidang Pendapatan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kota Bengkulu*

*Meliana Rumsari  
Syaiful Anwar  
Slamet Widodo*

*Analisis Pengaruh Dimensi Orientasi Layanan (Service Orientation) Terhadap Inovasi Layanan (Service Innovation) RSUD M. Yunus Bengkulu*

*Nova Alfiani  
Lizar Alfansi  
Sularsi Anggarawati*

*Learning Organization pada Bank BRI (Penelitian pada Bank BRI Cabang Bengkulu)*

*Presy Dian Purna  
Herawan Sauni  
Praningrum*

*Analisis Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai Pengadilan Tinggi Agama Bengkulu*

*Rani Asmara  
Handoko Hadiyanto  
Trisna Murni*

*Analisis Faktor Benefit Industri Pariwisata Ditinjau Dari Keinginan Wisatawan Berkunjung Ke Objek Wisata Di Kota Bengkulu*

*Veny Puspita  
Darmansyah  
Seprianti*

*Analisis Kinerja Keuangan Daerah Pada Kabupaten/ Kota di Provinsi Bengkulu*

*Yosi Nomita  
Kamaludin  
Iskandar Zulkarnain*



# **The Manager Review**

## **Jurnal Ilmiah Manajemen**

Penanggung-jawab : Prof. Lizar Alfansi, SE., MBA., Ph.D.

Ketua Dewan Redaksi : Dr. Slamet Widodo, MS

Sekretaris Dewan Redaksi : Sugeng Susetyo, S.E., M.Si

### **Dewan Redaksi:**

1. Prof. Dr. Firmansyah
2. Prof. Dr. Darwin Sitompul
3. Prof. Dr. Yasri
4. Prof. Dr. Kamaludin, S.E., M.M.
5. Dr. Ridwan Nurazi, SE., M.Sc., Ak.
6. Dr. Fahrudin Js Pareke, S.E., M.Si.
7. Dr. Effed Darta Hadi, S.E., M.B.A.
8. Dr. Willy Abdillah, S.E., M.Sc

### **Staf Pelaksana:**

1. Berto Usman, S.E., M.Sc.
2. Karona Cahya Susena, S.E., M.M.

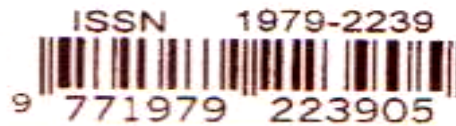
**SEMUA TULISAN YANG ADA DALAM JURNAL PENELITIAN BUKAN MERUPAKAN  
CERMINAN SIKAP DAN ATAU PENDAPAT DEWAN REDAKSI  
TANGGUNGJAWAB TERHADAP ISI DAN ATAU AKIBAT DARI TULISAN TETAP  
TERLETAK PADA PENULIS**

### **Alamat Redaksi**

**Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu  
Jl. W.R Supratman, Kandang Limun Bengkulu  
Telpon 0736-21170**

# **The Manager Review**

Jurnal Ilmiah Manajemen



Volume 15, Nomor 1, Oktober 2013

## DAFTAR ISI

Pengembangan Model Kualitas Layanan (Servqual Model) Di Sektor Publik Kota Lubuklinggau <i>Ade Desti Kendian</i> <i>Effed Dartta Hadi</i> <i>Seprianti Eka Putri</i>	249 – 258
Studi Kelayakan Pembukaan Cabang PT. Serumpun Bernas di Provinsi Jambi (Kajian Aspek Finansial) <i>Agustina Tiodora Panjaitan</i> <i>Kamaludin</i> <i>Paulus Sulluk Kananlua</i>	259 – 270
Analisis Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi Beban Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu <i>Deta Apriani</i> <i>Ridwan Nurazi</i> <i>Praningrum</i>	271 – 281
Implementasi Remunerasi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Bengkulu <i>Herman Suryadi</i> <i>Willy Abdillah</i> <i>Praningrum</i>	282 – 291
Analisis Akuntabilitas Kinerja Petugas Penagihan Pajak Daerah Pada Bidang Pendapatan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kota Bengkulu <i>Meliana Rumsari</i> <i>Syaiful Anwar</i> <i>Slamet Widodo</i>	292 – 302
Analisis Pengaruh Dimensi Orientasi Layanan (Service Orientation) Terhadap Inovasi Layanan (Service Innovation) RSUD M. Yunus Bengkulu <i>Nova Alfiani</i> <i>Lizar Alfansi</i> <i>Sularsih Anggarawati</i>	303 – 313
<i>Learning Organization</i> pada Bank BRI (Penelitian pada Bank BRI Cabang Bengkulu) <i>Presy Dian Purna</i> <i>Herawan Sauni</i> <i>Praningrum</i>	314 – 322

Analisis Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai Pengadilan Tinggi Agama Bengkulu <i>Rani Asmara</i> <i>Handoko Hadiyanto</i> <i>Trisna Murni</i>	323 - 329
Analisis Faktor Benefit Industri Pariwisata Ditinjau Dari Keinginan Wisatawan Berkunjung Ke Objek Wisata Di Kota Bengkulu <i>Veny Puspita</i> <i>Darmansyah</i> <i>Seprianti</i>	330 - 340
Analisis Kinerja Keuangan Daerah Pada Kabupaten/Kota di Provinsi Bengkulu <i>Yosi Nomita</i> <i>Kamaludin</i> <i>Iskandar Zulkarnain</i>	341 - 351

# ANALISIS KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMITMEN ORGANISASI BEBAN KERJA DAN KINERJA PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN NASIONAL PROVINSI BENGKULU

**Deta Apriani, Ridwan Nurazi, Praningrum**

*Program Pascasarjana Magister Manajemen*

*Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu*

*Jalan W.R Supratman, Kandang Limun, Bengkulu 38371A*

## ABSTRACT

*The objective of this research is to describe of individual characteristic, organizational comitment, workload, and employee performance at National Education Office of Bengkulu Province. This research is descriptive analysis. The data of this research used primary Data collecting is conducted by filling out some questionnaires and interview. The number of samples in this research were 80 respondents by proportional cluster random sampling method. The analysis used the staff's perception of individual characteristic, organizational comitment, workload, and employee performance, frequency distribution tabel, mean and interview result. The result of this research shows that individual characteristic, organizational comitment, and employee performance were already good. Suggestions urged by the researcher based on the results of the study which had been done are that the National Education Office of Bengkulu Province placed righ employee in righ job. Aded new personel or employee in Elementary Division, High School and Collage Division, and Financial Division.*

**Key Words:** *Individual characteristic, organizational commitment, workload, performance*

## PENDAHULUAN

Perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional yang dihadapi dewasa ini, dan di masa datang mensyaratkan perubahan paradigma pemerintahan, pembaruan sistem kelembagaan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mengarah pada terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) (Prayitno, 2004:1). Terciptanya pemerintahan yang baik dari sisi organisasi atau instansi pemerintah harus didukung dengan kinerja organisasi atau instansi pemerintah yang tinggi.

Rivai (2005) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri khusus, sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang dimiliki seseorang yang membedakannya dengan orang lain. Selain itu, karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan baik yang bersifat positif maupun negatif (Thoha, 2003:27).

Selanjutnya, Mowday, Porter, dan Steers (dalam Meyer dkk., 1997) mendefinisikan komitmen organisasi yaitu sebagai sifat hubungan antara pekerja dan organisasi. Komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi (Mowday, *et al. dalam* Vandenberg, 1992:34). Komitmen organisasi akan menimbulkan rasa ikut memiliki bagi pekerja terhadap organisasi. Pegawai yang merasa jiwanya terikat dengan nilai-nilai organisasional yang ada, maka dia akan merasa senang dalam bekerja, sehingga kinerjanya dapat meningkat.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Menurut Menpan (2004), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Terciptanya pemerintahan yang baik dari sisi organisasi atau instansi pemerintah salah satunya di Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu harus didukung dengan kinerja, karakteristik individu, komitmen organisasi, dan beban kerja.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kinerja**

Gibson *et al.* (2004:95) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada periode tertentu dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja organisasi.

Robbins (2006) menjelaskan kinerja merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa perbuatannya sudah pada suatu tingkat tertentu akan mengarahkannya mencapai hasil yang diinginkan. Penilaian kinerja mempunyai peranan penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Penilaian kinerja ini (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Pegawai menginginkan dan memerlukan balikan berkenaan dengan prestasi mereka dan penilaian menyediakan kesempatan untuk memberikan balikan kepada mereka jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau kemajuan karyawan dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja (Dessler 2004:536).

Menurut Dessler (2004) ada 5 faktor dalam mengukur kinerja yaitu:

- a. Kualitas adalah hasil kerja karyawan yang dicapai meliputi ketelitian, penampilan hasil kerja.
- b. Kuantitas karyawan yang meliputi sejumlah hasil kerja.
- c. Supervisi yang diperlukan, meliputi membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
- d. Kehadiran adalah kehadiran karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang meliputi regularitas kehadiran setiap hari kerja, dan ketepatan waktu.
- e. Konservasi meliputi pencegahan, pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan.

### **Karakteristik Individu**

Menurut Stonner dan Freeman (1989, dalam Saryathi, 2003) Karakteristik individu adalah penjabaran dari sikap, minat, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang atau individu dalam melaksanakan kerja. Karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan baik yang bersifat positif maupun negatif (Thoha, 2003:27). Karakteristik-karakteristik ini sangat beragam, setiap perusahaan tentunya dapat memilih seorang karyawan yang mempunyai kriteria yang baik dan karakteristik ini juga harus sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan. Menurut Simamora (2003) karakteristik individu diindikasikan melalui indikator-indikator berikut ini:

1. Keahlian
  - a. Keahlian yang terdiri dari pengetahuan kerja dan kepemilikan sertifikat kompetensi.
  - b. Keahlian teknis adalah keahlian dalam pokok pekerjaannya serta kemampuan menerapkan teknik dan prosedur mengenai bidang kegiatan tertentu.
  - c. Keahlian interaksi atau hubungan antar manusia adalah keahlian untuk bekerjasama dengan orang lain, mengenai pikiran dan perasaan orang lain serta mampu merangsang dan mendorong orang lain termasuk rekan sekerja.
  - d. Keahlian konseptual adalah keahlian mental dalam mendukung seluruh kegiatan organisasi agar organisasi dapat mencapai tujuan.
2. Kemampuan  
Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kekuatan fisik, dan kemampuan intelektual (Robbins, 2006). Kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina dan kecekatan. Sedangkan kemampuan intelektual adalah

kemampuan untuk menjalankan kegiatan mental (Robbins, 2006). Kemampuan intelektual didapat dari tes IQ dan dari pendidikan formal.

3. Kebutuhan

Kebutuhan adalah jumlah keperluan baik yang dapat bersifat fisiologis, psikologis, maupun sosiologis yaitu tingkat kebutuhan pangan, sandang, papan, rohani, dan tingkat sosial.

4. Sikap

Sikap adalah kesiapsiagaan mental yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman dan memiliki pengaruh tertentu atas cara tanggap terhadap objek dan situasi yang berhubungan dengannya yaitu sikap dalam mendukung usaha pencapaian tujuan organisasi. Menurut Robbins (2006) sikap adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan-mengenai objek, orang, atau peristiwa. Sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.

### **Komitmen Organisasi**

Porter dalam penelitiannya menyatakan bahwa komitmen organisasi didefinisikan sebagai pengidentifikasian, dan keterlibatan dari seorang individu terhadap organisasi tertentu (dikutip oleh Meyer, et al, 1997:16). Pegawai yang memiliki komitmen terhadap satuan kerja kemungkinan untuk tetap bertahan lebih tinggi dari pada pegawai yang tidak mempunyai komitmen. Husselid dan Day (Agustina, 1997:18) dikatakan bahwa komitmen organisasi yang ditunjukkan pegawai:

1. Pegawai tidak memiliki keinginan untuk melepaskan diri dari organisasi atau unit kerja.
2. Pegawai cenderung menunjukkan keterlibatan yang tinggi diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku.
3. Selain itu pegawai yang menunjukkan sikap komitmennya akan merasa lebih senang dengan pekerjaan mereka, berkurangnya membuang-buang waktu dalam bekerja dan berkurangnya kemungkinan meninggalkan lingkungan kerja.

### **Beban Kerja**

Menurut Ambar (2006:99) yang dimaksud dengan beban kerja adalah adalah banyaknya tugas dengan tanggung jawab yang harus dilakukan organisasi atau unit-unitnya dalam satuan waktu dan jumlah tenaga kerja tertentu. Menurut Groenewegen dan Hutten (1991), beban kerja adalah keseluruhan waktu yang digunakan oleh pegawai dalam melakukan aktivitas selama jam kerja. Menurut Menpan (2004), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Aspek-aspek dalam beban kerja antara lain Ambar (2006:99):

1. Aspek tugas-tugas yang harus dikerjakan  
Apakah tugas tersebut relevan dengan kemampuan dan kompetensi dasar si karyawan apabila tugas yang diterima seorang karyawan berbeda dengan kemampuan dan kompetensi dasar yang dimiliki karyawan, maka karyawan akan merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas tersebut dan hasilnya pun tidak akan maksimal.
2. Aspek seorang atau sekelompok orang yang mengerjakan tugas-tugas tersebut.  
Apakah orang atau sekelompok orang yang mengerjakan tugas tersebut mendapatkan dukungan dari lingkungan dan fasilitas sekitar guna menyelesaikan tugas yang dikerjakannya dengan dukungan yang baik, maka hasil pengerjaannya pun akan maksimal.
3. Aspek waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas-tugas tersebut.  
Apakah waktu yang diberikan sesuai dengan bobot pekerjaan yang diterima oleh seorang karyawan, ketidakseimbangan bobot kerja dengan waktu kerja akan menyebabkan beban kerja yang tinggi dan karyawan akan mengalami stress kerja.
4. Aspek keadaan/kondisi normal pada saat tugas-tugas tersebut dikerjakan

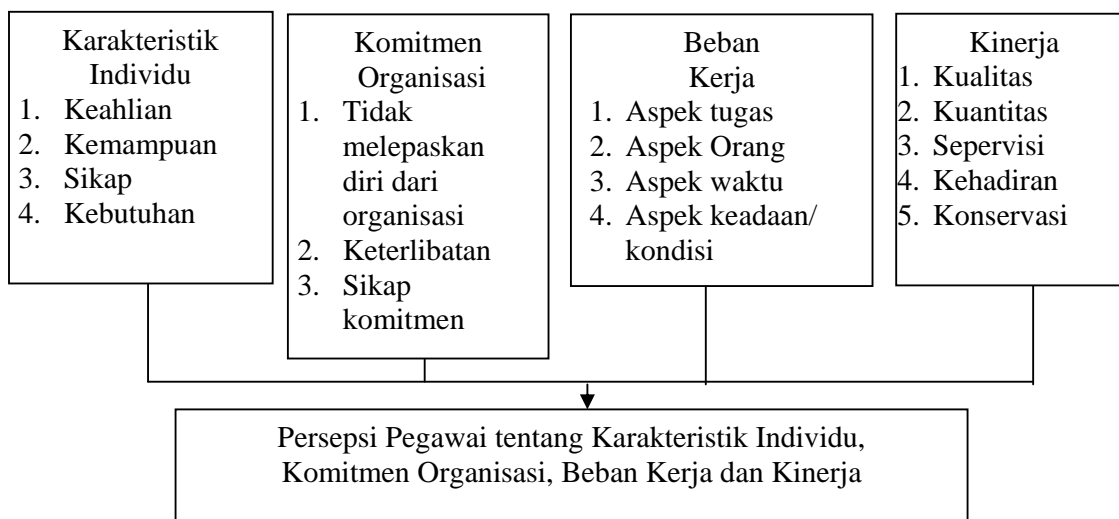


Apakah tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan telah dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kerja yang semestinya dilakukan oleh seorang karyawan.

### **Kerangka Analisis**

Gibson *et al.* (2004:95) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada periode tertentu dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja organisasi. Menurut Stonner dan Freeman (1989, dalam Saryathi, 2003) Karakteristik individu adalah penjabaran dari sikap, minat, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang atau individu dalam melaksanakan kerja. Porter dalam penelitiannya menyatakan bahwa komitmen organisasi didefinisikan sebagai pengidentifikasian, dan keterlibatan dari seorang individu terhadap organisasi tertentu (dikutip oleh Meyer, et al, 1997:16). Menurut Ambar (2006:99) yang dimaksud dengan beban kerja adalah adalah banyaknya tugas dengan tanggung jawab yang harus dilakukan organisasi atau unit-unitnya dalam satuan waktu dan jumlah tenaga kerja tertentu.

**Gambar 1.**  
**Kerangka Analisis**



### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif (descriptive research) untuk memperoleh gambaran persepsi responden sesuai dengan variabel yang diteliti yaitu karakteristik individu, komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu. Menurut Nazir (2007:125) metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, satu objek, satu kondisi, dengan satu sistem pemikiran pada masa sekarang.

Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat. Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut (Moleong, 2000). Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menganalisis karakteristik individu, komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu.



## **Instrumen**

Alat untuk mengumpulkan data adalah daftar pertanyaan, yang sering disebutkan secara umum yaitu kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, atau daftar pertanyaan tersebut cukup terperinci dan lengkap. Karakteristik individu terdiri dari 4 dimensi dan 12 indikator, komitmen organisasi terdiri dari 3 dimensi dan 8 indikator, beban kerja terdiri dari 4 dimensi dan 12 indikator, kinerja terdiri dari 5 dimensi dan 13 indikator. Kuesioner menggunakan Skala Likert dimulai dari angka 1 sangat tidak setuju sampai angka 5 sangat tidak setuju.

## **Teknik Analisis**

Untuk mendapatkan deskripsi karakteristik individu, komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu. digunakan analisis deskriptif dengan menggunakan statistik rata-rata (*means*) atas semua item variabel karakteristik individu, komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu. Selanjutnya, analisis dilengkapi dengan data hasil wawancara. Adapun proses penelitian deskriptif dilakukan berdasarkan langkah-langkah berikut:

1. Mengumpulkan data karakteristik individu, komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu.
2. Memeriksa, menyeleksi, memilah-milah dan menginput data ke tabel.
3. Menghitung frekuensi per nilai dan nilai rata-rata (*mean*) per item variabelnya.
4. Mendeskripsikan dan memberi makna atas deskripsi item-item variabel karakteristik individu, komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu dengan data hasil wawancara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa secara keseluruhan karakteristik individu, komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja sudah baik.

### **A. Karakteristik Individu**

Berdasarkan tanggapan responden yaitu dari penyebaran kuesioner dan dipertegas lagi dari hasil wawancara terhadap karakteristik individu pegawai secara keseluruhan sudah baik dengan nilai rata-rata 3,61 (3,41-4,20 = Baik) yaitu memiliki ijazah, memiliki kemampuan intelektual, memiliki kekuatan fisik, sikap dan motivasi.

#### **1. Keahlian**

Pegawai memiliki keahlian pokok pekerjaan, menerapkan teknik dan prosedur mengenai bidang pekerjaan karena sudah ada tupoksi, juklak, juknis, mengikuti Bimtek yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan. Pegawai dapat bekerjasama dengan rekan kerja. Pegawai juga mendukung seluruh kegiatan organisasi Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu juga mendukung seluruh kegiatan organisasi dengan terjun langsung ke sekolah-sekolah. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Robbins (2006:494) yang menyatakan bahwa ketrampilan dapat dikategorikan menjadi empat yaitu keahlian yang terdiri dari pengetahuan kerja, keahlian teknis adalah keahlian dalam pokok pekerjaannya, keahlian interaksi atau hubungan antar manusia adalah keahlian untuk bekerjasama dengan orang lain, dan keahlian konseptual adalah keahlian mental dalam mendukung seluruh kegiatan organisasi agar organisasi dapat mencapai tujuan.

#### **2. Kemampuan**

Pegawai memiliki kemampuan fisik dalam melakukan kegiatan penyuluhan pendidikan luar sekolah atau melakukan pendataan jumlah sarana pendidikan di SMU. Pegawai memiliki

kemampuan intelektual yang diperoleh dari pendidikan formal berupa memiliki sertifikat kompetensi yaitu ijazah sarjana yang kurang sesuai dengan bidang pekerjaan. Ini karena sebagian pegawai yang bekerja pada bidang yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, misalnya pegawai yang ditempatkan di Bidang Pendidikan Non Formal bukan sarjana Pendidikan Luar Sekolah. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Robbins (2006:48) yang menyatakan bahwa kemampuan merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kekuatan fisik, dan kemampuan intelektual.

### **3. Sikap**

Pegawai memiliki sikap dalam mendukung usaha pencapaian tujuan organisasi Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu dengan bekerja dengan baik. Tetapi usaha pencapaian tujuan organisasi masih mengalami kendala dan belum tercapai maksimal karena kurikulum 2013 baru diluncurkan, jadi masih perlu penyesuaian dan penerapan secara bertahap di sekolah-sekolah di kabupaten. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Robbins (2006) yang menyatakan bahwa sikap adalah kesiapsiagaan mental yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman dan memiliki pengaruh tertentu atas cara tanggap terhadap objek dan situasi yang berhubungan dengannya yaitu sikap dalam mendukung usaha pencapaian tujuan organisasi.

### **4. Kebutuhan**

Pegawai juga berusaha untuk mengeluarkan upaya yang tinggi misalnya harus lembur kemudian memperoleh insentif selain gaji atas beban pekerjaan. Hal ini tercantum pada Permendagri No. 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah Pasal 39 yang bisa disimpulkan bahwa pemerintah daerah dapat memberi tambahan penghasilan kepada PNS berdasarkan beban kerja dan prestasi kerja. Stonner dan Freeman (Saryathi, 2003) Kebutuhan adalah jumlah keperluan baik yang dapat bersifat fisiologis, psikologis, maupun sosiologis, yaitu tingkat kebutuhan pangan, sandang, papan, rohani, dan tingkat sosial yang merupakan bagian dari karakteristik individu.

### **B. Komitmen Organisasi**

Hasil tanggapan responden yaitu dari penyebaran kuesioner dan dipertegas lagi dari hasil wawancara terhadap komitmen organisasi juga sudah baik dengan nilai rata-rata 3,67 (3,41-4,20 = Baik), karena ada keterlibatan dari seorang individu pegawai terhadap organisasi Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu.

#### **1. Tidak Memiliki Keinginan untuk Melepaskan Diri dari Organisasi**

Pegawai tidak memiliki keinginan untuk melepaskan diri dari Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu karena sudah merasa senang, nyaman dan cocok bekerja di Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu. Hasil penelitian ini telah sejalan dengan yang dikemukakan oleh Husselid dan Day (Agustina, 1997:18) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi yang ditunjukkan pegawai salah satunya adalah pegawai tidak memiliki keinginan untuk melepaskan diri dari organisasi.

#### **2. Keterlibatan Tinggi**

Selain itu, pegawai cenderung menunjukkan keterlibatan yang tinggi diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku misalnya dengan melaksanakan sosialisasi dan penerapan kurikulum baru 2013 ke sekolah-sekolah SMA mewakili Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu. Tetapi walau telah ada keterlibatan tinggi dari pegawai masih mengalami kendala dan belum tercapai maksimal karena kurikulum 2013 baru diluncurkan, jadi masih perlu penyesuaian dan penerapan secara bertahap di sekolah-sekolah di kabupaten. Hasil penelitian ini telah sejalan dengan yang dikemukakan oleh Husselid dan Day (Agustina, 1997:18) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi yang ditunjukkan pegawai antara lain pegawai tidak memiliki keinginan untuk melepaskan diri dari organisasi atau unit kerja, pegawai cenderung menunjukkan keterlibatan yang tinggi diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku.

### **3. Sikap Komitmen**

Selanjutnya, pegawai menunjukkan sikap komitmennya merasa lebih senang dengan pekerjaannya. Tetapi ada sebagian pegawai yang masih ada sebagian pegawai yang masih membuang-buang waktu membaca koran dulu sebelum memulai pekerjaan untuk mengetahui berita jika sedang santai dan tidak banyak pekerjaan. Ada sebagian pegawai juga yang meninggalkan lingkungan kerja karena misalnya Dinas Luar, pergi ke instansi lain dan ada juga untuk keperluan pribadi misal ke megamall membayar pajak motor atau ke Kantor Pos membayar rekening listrik karena sudah sampai batas pembayaran. Hasil penelitian ini telah bertentangan dengan yang dikemukakan oleh Husselid dan Day (Agustina, 1997:18) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi yang ditunjukkan pegawai salah satunya pegawai yang menunjukkan sikap komitmennya akan merasa lebih senang dengan pekerjaan mereka, berkurangnya membuang-buang waktu dalam bekerja dan berkurangnya kemungkinan meninggalkan lingkungan kerja.

### **C. Beban Kerja**

Berdasarkan tanggapan responden yaitu dari penyebaran kuesioner dan dipertegas lagi dari hasil wawancara terhadap beban kerja secara keseluruhan sudah baik dengan nilai rata-rata 3,86 (3,41-4,20 = Baik).

#### **1. Aspek Tugas**

Tugas yang dibebankan kepada pegawai telah dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kerja yang semestinya dilakukan karena sudah ada juklak dan juknis maupun peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Pendidikan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ambar (2006:99) karena sudah memenuhi aspek keadaan/kondisi normal yaitu tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan telah dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kerja yang semestinya dilakukan oleh seorang karyawan.

#### **2. Aspek Orang**

Aspek orang juga sudah baik yaitu dalam mengerjakan tugas, pegawai mendapatkan dukungan dari lingkungan misalnya mendapat dukungan data juga dari Seksi Perlindungan dan Pengembangan Karier berkaitan dengan data perubahan kepangkatan/golongan guru selain dari Diknas Kota/Kabupaten. Pengerjaan tugas juga didukung dengan penyediaan komputer dan laptop kantor untuk mengentri data, membuat laporan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ambar (2006:99) karena sudah memenuhi aspek orang atau sekelompok orang yang mengerjakan tugas tersebut mendapatkan dukungan dari lingkungan dan fasilitas sekitar guna menyelesaikan tugas yang dikerjakannya dengan dukungan yang baik, maka hasil pengerjaannya pun akan maksimal.

#### **3. Aspek Waktu**

Berikutnya, waktu yang diberikan ada yang telah sesuai dan tidak sesuai dengan bobot pekerjaan yang diterima oleh pegawai. Dengan demikian memang terlihat pembagian pekerjaan kurang merata karena pada Sub Bidang Keuangan Bidang Pendidikan Dasar dan Bidang Pendidikan Menengah dan Perguruan tinggi lebih banyak sehingga harus lembur. Hasil penelitian ini telah sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ambar (2006:99) karena sudah memenuhi aspek waktu yang diberikan sesuai dengan bobot pekerjaan yang diterima oleh seorang karyawan, ketidakseimbangan bobot kerja dengan waktu kerja akan menyebabkan beban kerja yang tinggi dan karyawan akan mengalami stress kerja.

#### **4. Aspek Keadaan/Kondisi**

Waktu yang diberikan kurang sesuai dengan bobot pekerjaan yang diterima oleh pegawai di beberapa bidang tertentu misalnya Bidang Keuangan Bidang Pendidikan Dasar dan Bidang Pendidikan Menengah dan Perguruan tinggi lebih banyak sehingga harus lembur. Tetapi

terkadang menyelesaikan pekerjaan terutama laporan atau SPJ mengalami keterlambatan. Hasil penelitian ini telah sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ambar (2006:99) karena sudah memenuhi aspek keadan/kondisi yaitu tugas-tugas dikerjakan adalah tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai telah dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kerja yang semestinya dilakukan oleh seorang pegawai.

#### **D. Kinerja**

Berdasarkan tanggapan responden yaitu dari penyebaran kuesioner dan dipertegas lagi dari hasil wawancara terhadap kinerja secara keseluruhan sudah baik nilai rata-rata 3,48 (3,41-4,20 = Baik).

##### **1. Kualitas**

Kualitas hasil kerja pegawai yang meliputi ketelitian sudah baik. Pegawai mengerjakan laporan keuangan, laporan kegiatan, maupun data pendidik dan tenaga kependidikan dikerjakan dengan benar dan teliti. Dengan demikian penyajian laporan keuangan, laporan kegiatan dan data benar akurat dan tidak terjadi kesalahan penyajian informasi data serta dikerjakan dengan rapi dan sesuai dengan urutan. Pegawai menghindari pemborosan karena entrian data, dan laporan dikerjakan di komputer atau laptop, diedit terlebih dahulu sebelum diprint sehingga dapat menghemat tinta dan kertas. Pegawai juga menghindari kerusakan dan melakukan pemeliharaan peralatan kerja komputer atau laptop yang dilengkapi dengan antivirus. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Schermerhorn, Hunt, dan Osborn (1995) yang mengatakan bahwa kinerja adalah ukuran baik kuantitatif maupun kualitatif terhadap pelaksanaan tugas yang dilakukan seseorang atau kelompok dalam unit kerja. Berdasarkan uraian di atas, kinerja disintesis sebagai keberhasilan penyelesaian tugas, kualitas, dan kuantitas hasil kerja.

##### **2. Kuantitas**

Pegawai mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang telah dibebankan kepada pegawai, tetapi memang sebagian pegawai harus lembur misalnya menyelesaikan laporan keuangan, dan pegawai Bidang Dikdas bersama tim menyiapkan semua berkas, keperluan, mengkoordinir dan pelaksanaan Ujian Nasional (UN) untuk seluruh Sekolah Menengah Pertama di seluruh Provinsi Bengkulu dan melemburkan pengerjaannya. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Schermerhorn, Hunt, dan Osborn (1995) yang mengatakan bahwa kinerja adalah ukuran baik kuantitatif maupun kualitatif terhadap pelaksanaan tugas yang dilakukan seseorang atau kelompok dalam unit kerja. Berdasarkan uraian di atas, kinerja disintesis sebagai keberhasilan penyelesaian tugas, kualitas, dan kuantitas hasil kerja.

##### **3. Supervisi**

Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih meminta saran, arahan dan perbaikan dari atasan misalnya adanya perubahan kebijakan kurikulum 2012 ke kurikulum 2013 dan perubahan peraturan bidang pendidikan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Dessler (2004) yang menyatakan ada 5 faktor dalam mengukur kinerja salah satunya adalah supervisi yang diperlukan, meliputi membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.

##### **4. Kehadiran**

Selanjutnya, pegawai hadir setiap hari kerja di kantor Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu, tetapi sebagian masih terlambat datang ke kantor karena faktor cuaca hujan atau pergi ke instansi lain terlebih dahulu sebelum ke kantor. Hasil penelitian ini telah bertentangan dengan yang dikemukakan oleh Dessler (2004) yang menyatakan ada 5 faktor dalam mengukur kinerja salah satunya adalah kehadiran yaitu kehadiran karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang meliputi regularitas kehadiran setiap hari kerja, dan ketepatan waktu.

## 5. Konservasi

Berdasarkan dimensi konservasi, pegawai menghindari pemborosan karena entrian data, dan laporan dikerjakan di komputer atau laptop, diedit terlebih dahulu sebelum diprint sehingga dapat menghemat tinta dan kertas. Pegawai juga menghindari kerusakan dan melakukan pemeliharaan peralatan kerja komputer atau laptop dilengkapi dengan antivirus. Hasil penelitian ini telah bertentangan dengan yang dikemukakan oleh Dessler (2004) yang menyatakan ada 5 faktor dalam mengukur kinerja salah satunya supervisi yaitu pegawai tidak melakukan pemborosan terhadap alat tulis kantor, menghindarkan kerusakan peralatan kantor dan dapat memelihara peralatan kantor.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu tentang karakteristik individu, komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa karakteristik individu pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu yang terdiri dari keahlian, kemampuan, sikap dan kebutuhan sudah baik, dan didukung dengan hasil wawancara dengan responden.
2. Penelitian yang telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa komitmen pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu yang terdiri dari tidak memiliki keinginan untuk melepaskan diri dari organisasi, keterlibatan tinggi dan sikap komitmen sudah baik, dan didukung dengan hasil wawancara dengan responden.
3. Penelitian yang telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa beban kerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu yang terdiri dari aspek tugas, aspek orang, aspek waktu dan aspek keadaan/kondisi sudah baik, dan didukung dengan hasil wawancara dengan responden.
4. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Bengkulu yang terdiri dari kualitas, kuantitas, supervisi, kehadiran dan konservasi sudah baik, dan didukung dengan hasil wawancara dengan responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Gajahmada Pers.
- Ambar, Teguh S. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Anonim. Kepmenpan RI No. 25/2002.
- Arman. 2002. *Komitmen Organisasi Dan Imbalan Finansial*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 02 No. 02 Oktober 2002, Pp. 15-22.
- As'ad, Mochammad. 2004. *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Liberty.
- Balfour dan Wechsler. 1991. *Commitment, Performance, and Productivity in Public Organization*. Public Productivity & Management Review, Vol. 14, Iss 14, Summer, p.355-367.
- Berg dan Baron. 1997. *Human Resaource and Personal Management, Fifth Edition*. Printed in The United States of America. McGraw Hill, Inc. Bernaddin dan Russel. 2003. *Organization Behavior*. New Jersey. Prentice Hall.
- Cokroaminoto. 2007. *Menyusun Standar Kinerja Karyawan*. Wordpress.

- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta. Prenhallindo
- Domenico, Angela,T. 2003. *An investigation on subjective assessments of workload and postural stability under conditions of joint mental and physical demands*. Dissertation. Blacksburg. Virginia Polytechnic Institute and State University
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James. 2004. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses* edisi ke lima belas Jilid 1 Editor Agus Dharma SH. MED. Jakarta. Erlangga.
- Groenewegen, P and Hutten, J. 1991. "Workload and job satisfaction among general practitioners: A review of the literature," *Social Science and Medicine*, (32:5), pp 1111-1119.
- Handoko, T. Hani dan Sukanto. 2001. *Organisasi Perusahaan, Teori, Struktur dan Perilaku*. Edisi 2 Yogyakarta. BPFE UGM.
- Hedge, Allan. 1999. *Effects on Ergonomic Management Software on Employee Performance*. Cornelt University Ithaca New York.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/75/M.PAN/7/2004 tentang *Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai berdasarkan Beban Kerja dalam rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil*.
- Maholtra. 2003. *Research Bussiness*. New Jersey. Prentice Hall.
- Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkuprawira, Sjafri .2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Maryoto, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Meyer, John P., Allen, N.J., Smith, C.A., 1993. *Commitment Organizations and Occupations Extension and Test of Three Component Conceptualization*. *Journal of Applied Psychology*, vol. 78: 538-551.
- Mudayana, Ahmad. 2010. "Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul". *KES MAS Vol. 4. No. 2, JUNI 2010: 76 – 143, ISSN : 1978-0575*.
- Nurdin, Mochammad Ikhsan Zain. 2011. "Pengaruh Beban Kerja dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bisnis UKM Bembie Digital Printing Bandung". Skripsi FE Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Prabowo dan Prawitasari. 2007. *Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Kota Tanjung Balai Propinsi Sumatera Utara Ditinjau dari Faktor Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja*. KMPK UGM, Working Paper Series No. 15 Juli 2007, First Draft, Pp 1-18.
- Prayitno, Widyo Yudo. 2004. "Budaya Kerja, Kemampuan dan Komitmen Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur". Tesis UNAIR.



- Ribhan. 2008. "Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada PT Chandra Superstore Tanjung Karang Bandar Lampung)". Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 4 No.2 Januari 2008.
- Rivai. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktek*. Jakarta. Murai Persada Divisi Buku Pilihan PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta. PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbinson, Simourd and Porporino. 1999. *Research On Staff Commitment: A Discussion Paper*. Correctional Service of Canada.
- Rubio, Susana. 2004. *Evaluation of subjective mental workload: a comparison of SWAT, NASA-TLX, and Workload Profile methods*. Spain. Universidad Complutense de Madrid.
- Saryathi. 2003. "Pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan Biro SDM Dan Umum Perum Perhutani Unit II Jawa Timur". Tesis Airlangga University.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Method For Business*. USA. John Willey and Sons Inc.
- Schuller, dan Jackson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Produktif*. Jakarta. Gema Insani Press.
- Shadur, Kinzle dan Rodwell. 1999. *The Contribution of Total Anality Management to a Theory of Work performance, Academy of Management Review*, Vol 19 No.3, pp 210-536.
- Simamora, H. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Bagian Penerbitan STIE YKPN.
- Singarimbun, M Dan Effendi. 2002. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta. LP3ES.
- Subyantoro. 2009. "Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman)". Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.11, No. 1, Maret 2009, pp 11-19.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian Ekonomi*. Jakarta. Ganessa Insani Press.
- Sule dan Syaifullah. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta. PT Andi.
- Thoha. 2003. *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*. Jakarta. Penerbit CV. Rajawali.
- Vandenberg. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan. Yogyakarta. Andi Offset.
- Wright dan Bonett. 2002. *Organization Behavior an Introductory Text*. Europe. Prentice Hall.